AUTOGRILL FRANCE : Conditions Générales du Programme de fidélité « TRUCKER » à l'attention des Chauffeurs Routiers et ambulanciers

Version du 1er Novembre 2025

1. Présentation du programme de fidélité :

Le Programme de fidélité est un programme gratuit, proposé par AUTOGRILL pour récompenser les chauffeurs routiers de leur fidélité. Les conducteurs qui s'y inscrivent bénéficient automatiquement et gratuitement d'une carte d'adhérent « *Groups Service France* » leur permettant d'obtenir un certain nombre d'avantages énoncés ci-dessous sur l'ensemble des établissements AUTOGRILL **du réseau autoroutier français** (métropolitain) **hors** :

- **distribution automatique, Hôtels et boutiques exploités par Autogrill**

Dans les restaurants présents au Carrousel du Louvre à Paris, et gérés par AUTOGRILL, ce programme n'est pas valable.

Ce programme de fidélité ne bénéficie pas aux :

- **Guides professionnels** : **se renseigner sur les avantages et conditions auprès de Groups service ;**
- **Conducteurs de car de tourisme : se renseigner sur les avantages et l'obtention de la carte sur www.autogrill.fr.**

2. Conditions d'adhésion et processus d'inscription :

Le programme est ouvert à tout chauffeur routier ou militaire transportant des marchandises, et à tout ambulancier, quelque soit sa nationalité, et titulaire :

- **D'un permis PL valide ;**
- **D'une feuille de route OU d'une attestation d'employeur d'une société de transport de moins d'un mois OU pour les militaires d'une attestation de leur supérieur indiquant leur fonction de transports de marchandises OU tout autre document prouvant l'existence d'une activité de chauffeur routier.**

L'adhésion du Chauffeur routier, (ou de l'ambulancier ou du militaire transportant des marchandises), au programme implique son acceptation sans réserve des présentes conditions générales qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance.

Pour s'inscrire, le chauffeur routier pourra :

- **demander sa carte de fidélité sur l'un de nos restaurants d'autoroutes et l'activer OBLIGATOIREMENT via le site internet www.autogrill.fr. Une fois la demande réalisée, la carte sera active sous 72H ouvrées.**
- **demander sa carte de fidélité via :**
  - **le site internet www.autogrill.fr ;**
  - **par mail à groups.service.fr@autogrill.net ;**
  - **dans les 2 cas énoncés ci-dessus, une carte active sera envoyée à l'adresse indiquée sur le formulaire d'adhésion sous 4 à 5 jours ouvrés à réception de la demande (si celle-ci est complète)**

Les documents justificatifs seront demandés quelque soit le mode d'adhésion.

Cette carte est gratuite, nominative et strictement personnelle. Elle ne peut être cédée et n'est en aucun cas une carte de paiement. La carte de fidélité n'est pas cumulable avec d'autres programmes et cartes de fidélité en vigueur chez AUTOGRILL, notamment avec la carte de fidélité « Bus ». L'adhérent (ou ci-après « l'Acheteur ») ne peut avoir en sa possession 2 cartes de fidélité « Trucker » actives.

Par ailleurs, les avantages du programme de fidélité Trucker, ne sont également pas cumulables avec toute autre promotion et/ou avantages en vigueur chez AUTOGRILL.

En cas de renouvellement de carte (suite à perte, vol ou détérioration de l'ancienne), l'adhérent ne bénéficiera d'aucun avantage dans les restaurants, le temps pour lui de refaire une carte.

Le report des points sur la nouvelle carte n'étant pas automatique, l'adhérent devra en faire la demande auprès de Groups service.

Les avantages du programme sont valables jusqu'au **31.12.2026**

3. Avantages :

Pour bénéficier des avantages, le Chauffeur routier devra présenter, **obligatoirement** et à **chaque passage en caisse** sa carte de fidélité « Trucker » dans les conditions définies ci-dessous.

3.1 – Sur l'ensemble des établissements AUTOGRILL du réseau autoroutier en France métropolitaine Starbucks, Brioche Dorée, La Croissanterie, Ciao Restaurant, Territoires de France, Exki, Bistrot, O'vergne, Spizzico..
Sur présentation de sa carte de fidélité, le Chauffeur routier bénéficiera des avantages suivants :

- Une remise de **20 %** sera appliquée sur son ticket de caisse si celui-ci atteint une valeur minimale de 11€. **Dans le cadre de son repas, le chauffeur aura son café offert**;
- Un menu dédié aux chauffeurs routiers dans nos restaurants Ciao et Territoires de France, Bistrot..

3.2 Sur les établissements McDonald's, Mc Café et Burger King du réseau Autogrill en France métropolitaine :
Sur présentation de sa carte de fidélité, le Chauffeur routier bénéficiera des avantages suivants :

- Une remise de **20 %** sera appliquée sur son ticket de caisse.

3.3- Dans le cas où le chauffeur routier ne possède pas de carte de fidélité :

- Si le chauffeur routier ne souhaite pas adhérer au programme de fidélité ou s'il est en attente d'activation de sa carte de fidélité « Trucker » (l'activation doit se faire sous 10 jours maximum si le formulaire d'adhésion a été entièrement complété et de façon lisible), le chauffeur routier ne bénéficie d'aucun avantage, ni de réduction.

4. Champ d'application :

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations de services ci-dessus définies, conclues entre les chauffeurs routiers et AUTOGRILL France.

Les présentes conditions générales sont communiquées à l'Acheteur (Chauffeur **adhérent**) sur simple demande par email ou courrier à l'adresse d'AUTOGRILL.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite d'AUTOGRILL, prévaloir sur les présentes conditions générales. Le fait qu'AUTOGRILL ne se prévale pas à un moment quelconque des présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconques des présentes conditions.

5. Acceptation de l'Acheteur :

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par l'Acheteur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire, antérieur et notamment, ses propres conditions générales d'achat.

6. Exclusion du programme de fidélité :

6.1. Manquement au règlement ou utilisation abusive de la carte de fidélité

En cas de suspicion d'utilisation frauduleuse de la carte, ou de comportement inapproprié envers le personnel AUTOGRILL, AUTOGRILL **se réserve le droit,** à tout moment, et sans préavis, de radier le chauffeur possesseur de la carte du programme de fidélité et d'annuler les avantages obtenus à la date de la radiation.

Les fraudes et comportements retenus (liste non exhaustive) sont : Attitude menaçante, agressivité verbale ou physique envers l'ensemble du personnel d'AUTOGRILL, prêt de la carte de fidélité à toute personne tierce, usage abusif de la carte de fidélité sur le même arrêt aux fins de bénéficier plusieurs fois des mêmes avantages,

dépassement abusif du nombre d'articles offerts composant chaque menu promotionnel, revente directe aux passagers du car des articles offerts par AUTOGRILL grâce aux points accumulés sur la carte.

AUTOGRILL se réserve également le droit d'engager toute action qu'elle jugerait utile en cas de comportement inapproprié des bénéficiaires du Programme ou d'utilisation frauduleuse ou abusive de la carte (notamment, le retrait des cartes non actives lors du passage en caisse). Tout manquement aux présentes conditions générales, toute falsification d'informations transmises au siège d'AUTOGRILL, entrainera de plein droit la radiation du titulaire de la carte.

6.2. Non utilisation de la carte de fidélité

En cas de non utilisation de carte par un adhérent sur une période de 12 mois, AUTOGRILL se réserve le droit de désactiver sa carte de fidélité et par conséquent de résilier l'adhésion de l'Acheteur au présent programme de fidélité.

7. Entrée en vigueur, résiliation :

Le Contrat est considéré comme conclu lors de l'acceptation des présentes conditions générales par l'adhérent.

À tout moment, le chauffeur peut annuler son inscription par courrier avec accusé de réception envoyé à AUTOGRILL à l'adresse visée ci-dessous, moyennant un préavis d'un mois. Une telle résiliation se traduit par un retrait complet du Programme et, par conséquent, par la suppression des avantages associés à ce dernier.

8. Arrêt du programme de fidélité :

AUTOGRILL se réserve le droit de supprimer à tout moment, sous réserve d'en informer par tous moyens jugés nécessaires les titulaires de la carte de fidélité, en respectant un préavis d'un mois, le programme de fidélité sans que les chauffeurs routiers, militaires transportant des marchandises et ambulanciers ne puissent réclamer une quelconque indemnité.

La perte de l'autorisation d'exploitation par AUTOGRILL pour quelque raison que ce soit d'un établissement entraine l'annulation de plein droit de l'adhésion au programme de fidélité « Truckers » pour cet établissement sans que le chauffeur ne puisse réclamer une indemnité de ce fait. AUTOGRILL s'engage à informer par écrit ledit chauffeur de cette perte dès qu'il en aura connaissance.

La Carte reste la propriété exclusive d'AUTOGRILL et peut lui être restituée à sa demande.

9. Force Majeure :

La responsabilité de chaque Partie sera dégagée dans le cas où il lui deviendrait impossible d'exécuter une partie ou la totalité de ses obligations en raison de la survenance d'événements possédant le caractère de la force majeure et échappant au contrôle de la partie débitrice, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, telle qu'habituellement retenue par la jurisprudence et définis au sens de l'article 1218 du code Civil.

La Partie invoquant un événement constitutif de force majeure ou cas fortuits devra en aviser l'autre Partie par tous moyens, suivant la survenance ou la menace de cet événement et ce dans un délai de cinq jours maximum. L'exécution des obligations de la Partie empêchée sera alors reportée d'une période égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause.

Les Parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de prendre toute mesure raisonnablement possible en vue de poursuivre l'exécution du contrat.

Toutefois, au-delà d'un délai d'un mois d'interruption pour cause de force majeure, chaque Partie peut choisir de mettre fin au présent contrat de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre Partie, et ce sans indemnité de part et d'autre.

10. Responsabilité :

AUTOGRILL décline toute responsabilité concernant les conséquences directes ou indirectes de toute anomalie ou dysfonctionnement de la carte de fidélité AUTOGRILL quelles qu'en soient leurs causes. AUTOGRILL fera néanmoins ses meilleurs efforts pour conserver pour chaque adhérent en cas de dysfonctionnement ou d'anomalie, le bénéfice de son cumul de points ou de ses avantages.

11. Réclamation, règlement des litiges et médiation :

11-1 Réclamation

Toute réclamation de la part de l'adhérent au Programme doit faire l'objet d'un courrier adressé à AUTOGRILL au service MARKETING – Programme de fidélité «Truckers» – 18, Rue Jacques Réattu – BP 81, 13275 MARSEILLE CEDEX 09.

Le Chauffeur indique l'objet de sa réclamation et joint tout justificatif approprié en lien direct avec sa réclamation.

11-2 Règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litige, le litige sera soumis aux tribunaux de Marseille.

En cas de litige, le Client peut tout d'abord contacter AUTOGRILL afin de rechercher une solution amiable.

11-3 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation, suite à la transposition de la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, l'Acheteur pourra recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à AUTOGRILL.

Le consommateur devra justifier avoir contacté par écrit le service Marketing d'AUTOGRILL à l'adresse visé à l'article 18 susvisé pour tenter de résoudre son litige et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois. Il devra saisir le Médiateur dans un délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite auprès du service Marketing d'AUTOGRILL.

La saisie du Médiateur s'effectue soit par internet (https:// www.mediationconso-ame.com) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, soit par courrier postale : AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

La saisine doit faire état des coordonnées complètes de l'Acheteur (nom, prénom, adresse postale, email et numéro de téléphone), de la copie de la réclamation envoyée au service marketing et de la réponse reçue, d'un bref sommaire des faits de la demande de l'Acheteur et de tous justificatifs étayant sa demande (facture, justificatif de paiements, etc).

L'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la saisine du médiateur, sauf décision de ce dernier de prolonger ce délai en cas de litige complexe.

Enfin, si l'avis rendu par le Médiateur ne satisfait pas l'une ou l'autre des Parties, elles ne sont pas dans l'obligation de l'accepter et pourront envisager une action en justice conformément aux dispositions de l'article 19 des présentes.

12. Propriété intellectuelle :

Tous les documents publicitaires et/ou techniques remis à l'Acheteur demeurent la propriété exclusive d'AUTOGRILL, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle. L'Acheteur s'engage à ne pas faire un usage de ces documents susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'AUTOGRILL.

13. Confidentialité et données personnelles :

AUTOGRILL COTE FRANCE, ayant son siège social situé à 18 rue Jacques Réattu, BP81, 13275 Marseille Cedex 09 (« Autogrill » ou « Société » ou « nous » ou « notre »), agissant en tant que responsable de traitement des données personnelles (« Responsable de traitement »), vous informe que vos données personnelles sont traitées par des moyens électroniques et non électroniques, conformément à une logique et des procédures liées aux objectifs énoncés ci-dessous et en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD), y compris les principes de confidentialité et de sécurité.

- Finalités du traitement nécessaires à la gestion du Programme de fidélité

AUTOGRILL collecte les données personnelles que vous fournissez dans le cadre de son activité commerciale, y compris les détails des commandes effectuées en ligne, et à travers vos interactions avec AUTOGRILL.

AUTOGRILL traite vos données personnelles dans le but de gérer les cartes de fidélité Chauffeur Routier et vous faire bénéficier des services associés, à des fins de traitements statistiques et d'archivage, à des fins de prospection commerciale. La communication des données est nécessaire aux fins indiquées ci-dessus et tout refus pourrait vous empêcher de bénéficier du Programme de fidélité Conducteur routier et des services associés.

- Bases juridiques du traitement

Les bases juridiques du traitement de vos données par AUTOGRILL sont les suivantes :

- votre consentement,
- l'intérêt légitime d'AUTOGRILL d'exercer des activités commerciales,
- l'exécution des relations contractuelles entre vous et Autogrill,

- Destinataires de vos données personnelles et communication à des tiers.

En conformité avec le RGPD, les données personnelles vous concernant peuvent être utilisées périodiquement pour mettre à jour ou corriger les informations recueillies antérieurement.

Les données à caractère personnel sont destinées à l'usage de notre personnel dûment autorisé (par exemple, personnel de vente au détail). Vos données personnelles peuvent également être transmises à des tiers dans les cas suivants : (i) lorsque la communication est exigée par la loi et les règlements applicables à l'égard de tiers légitimes, tel que, par exemple, les autorités et organismes publics à des fins institutionnelles, les autorités chargées de faire respecter les lois anti-blanchiment, ou les autorités judiciaires ; (ii) en cas d'opérations extraordinaires (par exemple, fusions, acquisitions, vente d'entreprises, etc.).

Vos données personnelles sont également partagées avec les prestataires, par exemple pour les besoins de l'exécution de services fonctionnels de nature technique et organisationnelle aux fins indiquées ci-dessus. Nous ne fournissons à ces tiers que les données nécessaires à la prestation de services convenue et ces tiers agissent en tant que sous-traitants des traitements, en fonction des instructions reçues par AUTOGRILL.

AUTOGRILL ne communique pas vos données personnelles à des tiers à des fins de marketing ou de profilage.

- Transferts de données personnelles hors de l'Union européenne

Certaines des sociétés du groupe AUTOGRILL qui reçoivent vos données à caractère personnel peuvent être établies en dehors de l'Union européenne, dans des pays qui ne garantissent pas un niveau de protection des données personnelles adéquat au sens du RGPD. AUTOGRILL prend les précautions nécessaires pour que le transfert de données soit sont réalisés conformément aux exigences réglementaires françaises (par exemple par la mise en œuvre des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne). Sur simple demande formulée auprès de notre Référent / Délégué à la Protection des Données, nous pouvons vous fournir davantage d'informations sur ces transferts et vous adresser copie des documents pertinents.

- Conservation des données

Vos données personnelles sont conservées par AUTOGRILL pendant la période nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels vos données personnelles sont recueillies et pour l'accomplissement des obligations légales et réglementaires.

Si vous avez consenti au traitement de vos données personnelles, les données relatives aux commandes effectuées sont enregistrées à des fins de marketing pour une période de 3 ans en archives internes et de 5 ans en archives externes, les données relatives à la prospection commerciale sont conservées pendant 3 ans à compter du dernier contact commercial. Au terme de ces durées, les données seront automatiquement supprimées ou rendues anonymes de manière permanente et irréversible.

En outre, les données seront effacées ou rendues anonymes de manière permanente pour atteindre les objectifs susmentionnés, sauf dans le cas où AUTOGRILL est tenue de conserver les données pour une période supplémentaire afin de se conformer aux obligations légales ou réglementaires.

- Responsable de traitement des données et Délégué à la protection des données

Le Responsable de traitement des données est AUTOGRILL COTE FRANCE. Si vous avez des questions sur ces Conditions Générales ou pour exercer vos droits relatifs à la confidentialité de vos données personnelles, veuillez nous contacter à : privacy.france@autogrill.net. Vous pouvez également contacter le Délégué à la protection des données du groupe AUTOGRILL en Italie à l'adresse suivante : dpo@autogrill.net.

- Vos droits

Vous pouvez contacter le Responsable de traitement de données ou le Délégué à la protection des données si vous souhaitez obtenir une liste mise à jour de nos sous-traitants externes, des personnes auxquelles les données sont transmises et si vous souhaitez exercer vos droits visés aux articles 15 et suivants du RGPD, par exemple afin d'obtenir la confirmation que vos données existent ou non, afin d'accéder à vos données et de vérifier leurs contenu, origine, exactitude, afin de demander leur intégration, mise à jour, modification, effacement, afin de les rendre anonymes, de les transférer, de les protéger, afin de restreindre ou de vous opposer pour des raisons légitimes à leur traitement, par exemple pour vous opposer à des activités marketing.

Plus précisément :

- Vous avez le droit de demander l'accès et la rectification de vos données personnelles.

- Vous avez le droit de demander la limitation du traitement de vos données personnelles, (i) si vous contestez l'exactitude de vos données pendant la durée nous permettant de vérifier l'exactitude de ces dernières, (ii) si vous considérez que nous traitons illicitement vos données et que vous exigez une limitation de leur utilisation plutôt qu'un effacement, (iii) si nous n'avons plus besoin de vos données au regard des finalités visées ci-dessus mais que celles-ci sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice, (iv) en cas d'exercice de votre droit d'opposition pendant la durée de vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes que nous poursuivons prévalent sur les vôtres.

- Vous avez le droit de demander la suppression de vos données personnelles.
En cas de demande de suppression de vos données, AUTOGRILL COTE FRANCE pourra néanmoins les conserver sous forme d'archivage intermédiaire, et ce pour la durée nécessaire à la satisfaction de ses obligations légales, comptables et fiscales.

- Vous avez le droit de demander à exercer votre droit d'opposition vis-à-vis des traitements exploités pour des motifs légitimes.

- Vous avez également le droit de vous opposer à la prospection commerciale, sans avoir à fournir de motif, en adressant un email à l'adresse suivante : privacy.france@autogrill.net ou un courrier postal à l'adresse : AUTOGRILL COTE FRANCE – 18 rue Jacques Réattu – BP81 – 13275 MARSEILLE CEDEX 09.

- Vous avez le droit d'exercer votre droit à la portabilité.

- Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Toutefois, le retrait de votre consentement peut avoir, en pratique et selon le cas, une incidence sur votre relation avec AUTOGRILL COTE FRANCE.

Ces droits peuvent être exercés, à tout moment, en envoyant un courrier électronique à l'adresse privacy.france@autogrill.net ou un courrier postal à l'adresse : AUTOGRILL COTE FRANCE – 18 rue Jacques Réattu – BP81 – 13275 MARSEILLE CEDEX 09.

Vous disposez également du droit de formuler des directives spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données à caractère personnel post-mortem. Les directives générales (concernant l'ensemble des données à caractère personnel se rapportant à la personne concernée) peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Les directives spécifiques relatives aux données traitées par AUTOGRILL COTE FRANCE peuvent être envoyées à l'adresse email suivante : privacy.france@autogrill.net.

Vous pouvez également – si vous le souhaitez – présenter une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Des informations supplémentaires sont accessibles sur son site Internet www.cnil.fr.